取扱説明書ガイドライン

2011年web版

重要事項

この資料には知的所有権が発生しています。いかなる場合であっても、知的所有権者（下記）の書面承諾を得ずに複写複製転記、改ざん、出版、webなどのメディア掲載、第三者への供与等を行うことはできません。

特定非営利活動法人日本テクニカルデザイナーズ協会

JTDNA®

目次

第一章　教育編

1. 当ガイドラインの目的、構成及び経緯 ・・・・・・・・・・・2
1-1. 目的 ・・・・・・・・・・・2
1-2. 構成 ・・・・・・・・・・・2
1-3. 制定までの経緯 ・・・・・・・・・・・4

2. 取扱説明書とは ・・・・・・・・・・・5
2-1. 取扱説明書の位置づけ ・・・・・・・・・・・5
2-2. 取扱説明書の目的 ・・・・・・・・・・・8
2-3. 取扱説明書に求められる機能 ・・・・・・・・・・・8
2-4. 表示と表記 ・・・・・・・・・・・9
2-5. 広告やカタログとの相違 ・・・・・・・・・・・9

3. ガイドライン ・・・・・・・・・・・11
3-1. ガイドライン着目点 ・・・・・・・・・・・11
3-2. ガイドライン本文 ・・・・・・・・・・・12
3-3. ガイドライン項目別解説 ・・・・・・・・・・・13
3-3- 1. 書式、仕上がり寸法 ・・・・・・・・・・・13
3-3- 2. 使用色 ・・・・・・・・・・・14
3-3- 3. フォント、文字サイズ ・・・・・・・・・・・15
3-3- 4. 制作データ ・・・・・・・・・・・17
3-3- 5. レイアウト ・・・・・・・・・・・17
3-3- 6. ページ数 ・・・・・・・・・・・17
3-3- 7. 記載順 ・・・・・・・・・・・18
3-3- 8. 伝える内容 ・・・・・・・・・・・19
3-3- 9. 危険の洗い出し ・・・・・・・・・・・19
3-3-10. お手入れ ・・・・・・・・・・・20
3-3-11. 責任主体 ・・・・・・・・・・・20
3-3-12. 本体表示との整合性 ・・・・・・・・・・・21

この冊子は NPO 法人日本テクニカルテザイナーズ協会（ 略称 JTDNA）が策定した「取扱説明書ガイドライン第１章（教育編）」の web 用の無料公開版です。表紙の重要事項を遵守してご利用ください。
第２章（実務編）、第３章（検証編）は、この第１章（教育編）も含め、A４判の冊子として販売しています。（税込み価格３，８００円）
お求めは当協会のホームページからお申し込みください。

1. 当ガイドラインの目的、構成及び経緯

1-1. 当ガイドラインの目的

このガイドラインでは、当協会所属の各専門家が集まり、最新の社会環境や法律などに合わせ出版している「最新！ PL 対策解説書」を基にして、誤使用などの事故予防の要となり、製品を正しく使用していただくための取扱説明書について、日本では唯一全ての製品に適合する「取扱説明書ガイドライン」を策定し、その基準としています。

ここでは、業種業態品種などを問わず、見やすく分かりやすい、しかも無駄を省いた「消費者視点の取扱説明書」のあり方や重要性を示し、２年に一度、内容を見直し改定しています。

消費者保護政策が進む今の社会環境に関わるあらゆる事業者（法人個人問わず）が、この「ガイドライン」により策定された取扱説明書の事例を基に、消費者保護とは何かを具体的に理解し、「正しい PL 対策」に活用されることを目指しています。

1-2. 構成

このガイドラインは、第 1 章（教育編）、第 2 章（実務編）、第 3 章（検証編）の 3 章より構成されています。

1-2-1. 第１章（教育編）

製品安全の消費者教育から経営者を含む全ての事業者に向け作成しています。製品欠陥事故は、被害者だけでなく加害事業者においても不幸な結果を招きます。

CS（顧客満足）と CSR（企業の社会的責任）を、社会に送り出す製造物のリスク及びその回避策を明確にし、正しく消費してもらうための取扱説明書を通して、取扱説明書を基本に、いわゆる社会の全てのマニュアルの目的及び基本的な役割などを解説しています。

1-2-2. 第 2 章（実務編）

製造物において、第 1 章（教育編）で規定した基本を確認し、さらに取扱説明書としての必要な機能を満たしているかを確認します。例えば「表紙の機能」などから特に過剰反応になりやすい「危険の洗い出し（製品リスクアセスメント、コミュニケーション）の方法」に対する具体的解説は特に重要です。

更に平成 21 年 4 月に施行された「改正消費生活用品安全法」における「長期使用製品安全点検・表示制度」においても重視されている「製品の寿命」や関連する公的機関の「誤使用」ついて言及した内容にも、さらに踏み込んで、全ての製品について表示すべき重要事項として、具体的な事例等をもって解説しています。

1-2-3.　第 3 章（検証編）

第 1 章（教育編)、第 2 章（実務編）にて定めた内容との整合性などを、客観的に検証する事の重要性、検査と検証の相違などを認識いただき、現在の取扱説明書の不備を見直し，より良い品質に仕上げる為の具体的な方法を示しています。

当協会では独自に二種類の「検証プログラム」を運用し、ご相談などの際に使用しています。考え方等を理解していただく事で、従来あまり実施されてこなかったデザイン成果物の取扱説明書や製品ごとの PL 環境に対する判断の目安に利用する事ができます。

※別途「取扱説明書検証プログラム簡易版（無料)」をリリースしましたので、積極的にご活用ください。協会公式サイト（裏表紙参照）よりご利用いただけます。

1-3.　制定までの経緯

平成 7 年に PL 法が施行され、それまで曖昧かつ企業側に有利だった「製造物の欠陥」が原因で消費者に損害が生じた場合の製造業者等の損害賠償責任について、位置づけが明確になりました。
そのため製品を製造・販売する国内企業はもとより輸入事業者も様々な試行錯誤を行いながら、業種業態ごとに取扱説明書の基準などを制定、多くの企業はそれに従い取扱説明書制作等を行ってきました。

ところが情報技術の進歩によるインターネットの普及や消費者保護関連の法整備が急速に進み、今では誰もが簡単に製品の製造輸入、低コストでネット等の無店舗非対面販売、テレビショッピング、量販店などによる大量販売により、消費者も様々な選択肢で物品やサービスなどを入手できるようになりました。
パソコンも高性能で低価格が実現し、本来の取扱説明書の目的や役割を理解していない素人でも、見よう見まねでそれらを制作できるようになりました。

一方で、既存のほとんどの取扱説明書は、平成７年の PL 法施行当初から大きな見直しもされず、当時の暫定処置や、未だに旧 JIS の B５サイズを推薦する古い業界基準だったりして、業種などに影響されない横断的な、消費者合意形成（※1）で策定された取扱説明書の制作基準はありませんでした。
人材育成、教育面でも、取扱説明書を重視した教育や指導を、国もその他団体などでも行ってきませんでした。
一部、文言の指導程度で、そもそもこの書類の定義も曖昧なままで、当然、指針とすべきガイドラインもありませんでした。

当協会では、「正しい PL 対策の普及」を進める上で、特に「誤使用による製品事故予防の要としての良質な取扱説明書の普及」を最優先し、「私たちが日本の取説を変えます」を共通の合い言葉に、平成 14 年に任意団体を設立、平成 17 年に現 NPO 法人を設立しました。
その際「 最新！ PL 対策解説書」の PLP（事故予防策）の中心的指針となる「取扱説明書ガイドライン」を公表、検証検証プログラムを用いて、公平に取扱説明書また製品ごとの PL 環境を検証し、改善点の指標として運用しています。

※1 消費者合意形成

複数の消費者にて各テーマなどを協議し利害関係者の意見の一致を図ること。

合意形成（ごういけいせい、Consensus building）とは、ステークホルダー（関係者）の意見の一致を図ること。特に議論などを通じて関係者の根底にある多様な価値を顕在化させ、相互の意見の一致を図る過程のことをいう。コンセンサスともいう。

ステークホルダー（英 ： Stakeholder）とは、企業・行政・NPO 等の利害と行動に直接・間接的な利害関係を有する者を指す。また、日本語では利害関係者という。

（フリー百科事典ウィキペディアより参照）

2. 取扱説明書とは

2-1. 取扱説明書の位置づけ

一般的に取扱説明書は､｢使用方法の説明書｣と見られ､平成７年の PL 法施行後は、法律家の意見が重視され、企業リスク回避の「注意書きの延長」と思われていることが多いようです。

この誤った解釈が、取扱説明書の重要な機能、｢消費者の誤使用を無くし、正しく使用してもらうための手引書」という、マニュアル本来の役割・機能を損なう大きな原因となっています。さらに、取扱説明書は「製品に付随している紙」という作る側と消費者双方の誤った認識により、その役割が正しく理解されていないのが現状です。

取扱説明書はマニュアルとも言われます。
本来「マニュアル」という言葉は人が手で動かすという意味の言葉です。｢手引書＝手順書」という意味合いもあります。

何かの目的があり、誰かが何かをしなければならない場合、指示を出す人は、行動を起こす人に対し、正しく、目的・手順・方法などを伝えなくてはなりません。
また、使い方を良く理解できずに期待した効果が得られない場合や、手順を間違えると事故になる可能性がある場合、｢してはいけない事項」も解りやすく伝えなくてはなりません。
このような相手に正しく伝えなければならない重要な事は、例えば、製品の場合なら販売する人が相手のレベル、使用環境などに配慮し説明することが基本です。

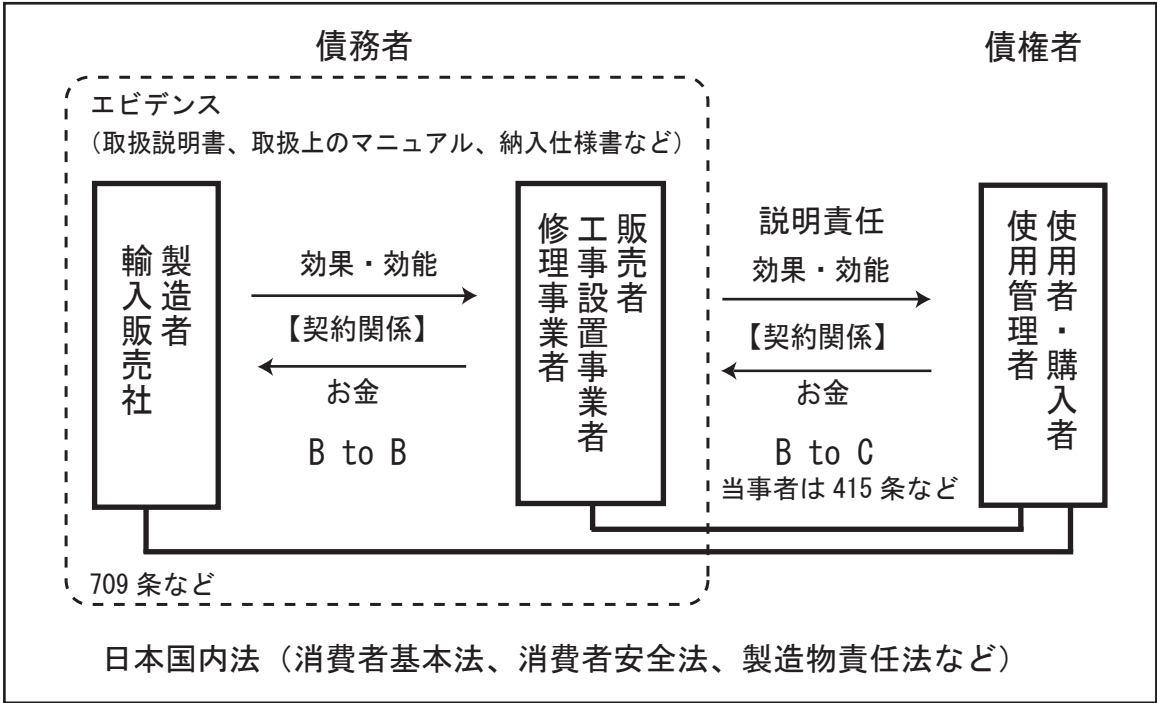
現在では通信販売などで無店舗、非対面販売が増え、量販店などでも店員は説明せずに販売することが主流になりました。そのために、説明責任を達成するための代替方法が必要になり、使用方法を正しく伝えるために必要な書類、｢マニュアル」が必要になります。

製品売買の際に必要になる説明責任を達成するためのマニュアルは、言い換えれば、設計者（製造者）が、購入者、使用者などに「設計意図･使用目的･使用方法」を正しく伝え、製造する上で必要な設計図書と呼ばれるものを参考に、使用者に渡す製品情報のうち、安全に正しく使用していただくための情報を整理し，わかりやすく順を追って文書で説明するために作成した書類が「取扱説明書」です。

現在では単に紙に印刷したものでなく、PDF などのコンテンツとしてインターネットなどにより利用されるものも含みます。
取扱説明書が､法律的にも大変重要な役割を持つ書類だということは､今まで説明した通りです。
PL 法では製品欠陥事故の責任は製造業者等にあるとありますが、取扱説明書はこの法律上の責任を全うするために必要な説明責任を達成するためのものであり、取扱説明書の不備はそのまま欠陥を証明することにもなります。

「PL 法における欠陥の定義」においても、「指示・警告（表示）上の欠陥」として、例えば「取扱説明書の記述に不備がある場合などが該当する」と記載されています。
また、使用者と製造者・販売者の関係は、債権者と債務者となり、製造者や販売者は製品を売ることで収入を得て、購入者はお金を払い効果効能という利益を得ます。

この責任範囲を明確に記している取扱説明書は、債権者と債務者の正しい権利を表した書面、すなわち売買契約書と同じ位置づけであるとも言えるでしょう。
よって、説明不足で購入者が不利益を被れば、法的には民法第 415 条債務不履行責任を問われ、そこに欠陥があれば民法 709 条の不法行為責任も追及されます。
また、製造者や販売者と直接関係が無くても、PL 法により被害者は直接その製品に関わる全ての事業者の責任を問うことができるのです。

【製造者・販売者と使用者・購入者との関係】

用語解説

B to B：Business to Business、企業と企業の間での取引をさします。
B to C：Business to consumer、企業と一般消費者の取り引きのことをさします。

※出典： フリー百科事典 ウィキペディア (Wikipedia)「製造物責任法」参照

「債務不履行による損害賠償)
第 415 条　債務者がその債務の本旨に従った履行をしないときは、債権者は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。債務者の責めに帰すべき事由によって履行をすることができなくなったときも同様とする。

＜解説＞
債務者が債務を履行しないときの損害賠償について定めている。客観的要件として債務不履行の事実と、それと因果関係ある損害の発生、主観的要件として債務者の帰責事由を要求する。効果は損害賠償請求である。不法行為による賠償請求よりも時効が長いというメリットがある。

(不法行為による損害賠償)
第 709 条　故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

＜解説＞
債権の発生原因の一つである、不法行為の成立要件を規定している。

2－2.　取扱説明書の目的

取扱説明書がマニュアルとしての機能を果たすためには、使用者に正しい使用方法を伝えるという本来の目的を達成しなければなりません。その一番の目的は「製品の誤使用による事故を未然に予防する」事です。また、万一製品に不具合が発生した場合の対応方法や、責任範囲の明記も必要です。

製品の使用方法を限定し、製品の誤使用による事故を未然に防ぐことと、万一事故が起こってしまった際の、販売者と使用者それぞれの責任範囲を明確にすることが、取扱説明書の目的です。

●製品の使用方法を限定し、製品の誤使用による事故を未然に防ぐこと
●事故に至った場合の事業者、使用者それぞれの責任を明確にすること。

2－3．取扱説明書に求められる機能

前項の目的を果たす為に、取扱説明書に必要とする「機能」があります。取扱説明書では使用者に確実に下記のことを伝えなければなりません。

●製品を購入した時点から、適切な消費を終了し、廃棄をするまでに必要な安全上の情報。

●設計上取り除けないリスクについて、特に事故が予見される事項についてはその回避手段。

●他の事故情報から得た事故事例から、同種の事故再発が懸念される場合は、その注意喚起。

●事故の際、購入者（使用者）と製造者や販売者と消費者間のトラブル回避のために必要な事項。

取扱説明書には製品事故（特に誤使用の事故）の予防という果たすべき目的があります。その目的を果たすために、取扱説明書には使用前に確実に読んでもらえる、誰にでも内容が正しく理解できる、更に製品を使っている期間はいつでも取りだせる等の機能を有することが重要です。（詳細は第 2 章実務編参照）

２−４．　表示と表記

製品リスク回避や正しい使い方を伝えるには、製品本体に直接マーク等を記した「本体表示」と、いわゆる取扱説明書のような文章を基本にした「表記」がありますが、両者は果たすべき目的が違います。言い換えると「表示」と「表記」の違いです。

【表示について】

表示とは文字通り指示を表すこと。そのため、使用者に指示が一目で見て理解できることが必要です。一目で理解できなければ役割を果たしていないことになります。

●一目で分かる場所、一目で分かる表示
●「表に示す」とのことからも、製品の表面のわかりやすい場所に表示

【表記について】

表記とは記して表すこと。
「説明」という行為を文書にて明記するものです。ですから、特に重要なことであれば、読みにくく分かりにくければ役割を果たしていないと言えます。

文書だけでは説明しにくかったり分かりにくい場合は積極的にイラストを使用します。尚、写真を使用する場合は、視認性が悪くなりやすいので特別な加工等が必要です。

本体表示などの表示には、すぐ目立ち、かつ一目で指示の内容が理解できるような工夫が、取扱説明書などの表記には、相手がしっかり読み、内容を正しく理解できるような工夫がそれぞれ必要です。

●参考　第３章　検証編　「表示と表記」

２−５．　広告やカタログとの相違

取扱説明書はカタログや広告とは違います。カタログや広告は、納入先も含め製品を購入していただくこと（販売促進）が目的です。ですから製品の特徴や機能、購入した場合のメリットなどを表記することに重点を置きます。購入意欲をかりたてるためにきれいなイメージ写真やイラストも必要です。

一方、取扱説明書は通常、製品購入後に読むものですから、それらを記す必要はありません。それよりも、その製品が持つ本来の機能が十分に発揮され、その製品による事故等（使用者の不利益）が起きないよう文章でしっかりと製品の使用方法を限定し、万一の場合、誰がどこまでの責任を持つのか、持たないのかなどの責任範囲を明確に記すことが大切です。

このことを製造・販売側が使用者に伝える唯一の手段が取扱説明書なのです。このように、カタログや広告などと取扱説明書では果たすべき目的が異なります。

当然記すべき内容も異なりますので、取扱説明書の本来の目的をしっかりと見極め、取扱説明書と広告やカタログの位置づけを正しく分けて認識することが大切です。

取扱説明書のあるべき姿や具体的な記述内容については、第 2 章実務編をカタログと広告については、第３章　検証編「マニュアルと広告」を参照してください。

３．ガイドライン

3-1.　JTDNA 取扱説明書ガイドライン着目点

JTDNA 取扱説明書ガイドラインでは、取扱説明書の目的と機能を果たすために必要な項目について、以下の内容を重視し、基準制定を行っています。

●保管性（大きさや厚み、長期保管時の探しやすさなど消費者の通常の保管時の利便性）

●視認性（本文フォント、文字サイズ、文字色、文字背景とのコントラスト、識別性、レイアウトなど）

●機能性（内容の構成順やそれぞれの機能的に必要な項目など）

●データ状況（データ量、画像処理の方法、イラストの作成方法、Web 対応他 10 年間のデータ保管上の要件など）

●その他（ 本体表示との整合、その他）

消費者保護関連法や業法改正により、製品の表示・表記については、時に厳しい罰則を伴った監督下におかれています。常に最新の情報を得て正しい表示や表記を行うことは当然ですが、その情報は専門性があり分かりやすい情報であるとは限りません。また、その情報も今では監督省庁のホームページなどに開示されるだけのものが多く、事業を行うためには常にそれらの情報を収集し、事業に反映させなければなりません。

次に、本ガイドライン各項目について説明します。

3-2.　JTDNA 取扱説明書ガイドライン本文

ここでは、項目を列挙し、各項目の解説は次ページにて行う。

１．書式仕上がり寸法は A4 判左綴じとする。
２．文字の背景は白地、使用する文字・イラスト色は黒とする。
３．本文に使用する文字サイズは 10 ポイント以上、書体はゴシック体フォントとする。
４．あらゆる印刷手段に対応できるデータで作成する。
５．誰もが見やすい上下送り順のレイアウトとする。
６．使用者が一度で読みきれる１２ページ以内に収める。
７．取扱説明書として必要なすべての項目を正しい順序で表示する。
８．消費者（購入者や使用者とは限らない）に正しい使用方法やリスクなどを伝える。
９．一般家庭用製品の危険の洗い出し項目（※）は、2 ページ以内とする。
１０．お手入れ（メンテナンス）方法などを入れる。
１１．責任主体は製造販売元、販売元もしくは輸入発売元とする。
１２．本体表示などは、取扱説明書との整合性を確認できること。

●上記内容は、随時変更を行います。

※ 危険の洗い出し

取扱説明書として、最もその質を求められる重要な部分です。平成７年のPL 法施行時に、企業防衛的な法律家などの手により、過剰反応を整理する方法を行わず、最もわかりにくくさせてしまった項目でもあります。

製品使用前に使用者に対し予測される危険を伝え、製品事故を回避するために必要な手段を知らせる項目で、リスクアセスメントとコミュニケーション手法を採用しています。

誤使用などに重点を置き、予測される原因などを複数の視点で十分に検証し、過剰反応を排除し、必要最低限の項目に整理し、さらに混在文書を無くし、危険度合い（リスクの高さ）に応じた［危険］［警告］［注意］に区分けし表示します。

さらに適切な箇所にイラストや図を配置し、使用者に対し製品事故の回避方法をよりわかりやすく説明することが必要です。

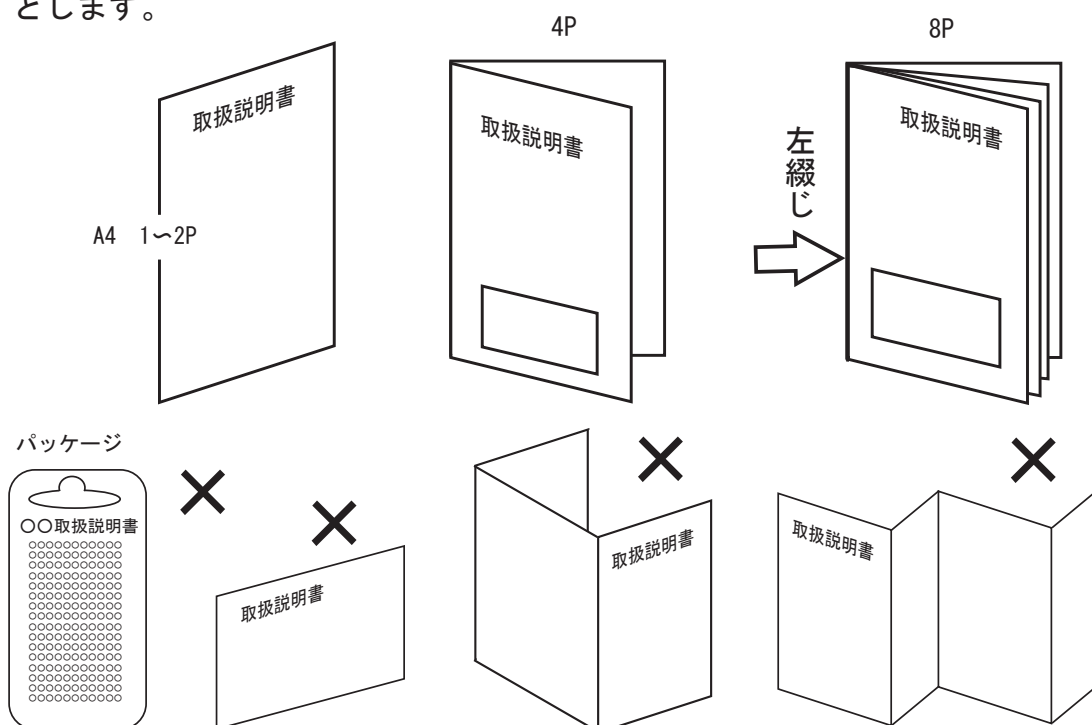
過剰反応をそのまま表示すると不要なページ数増加により印刷コストを無駄に増加させ、かつ読む側に重要なことが伝わりにくくなります。

3-3. ガイドライン項目別解説

3-3-1. 【書式、仕上がり寸法】書式仕上がり寸法はA4 判（※）左綴じとする。

(1) 製品の販売責任は法律上、販売引渡しから10 年間と定められているため、このガイドラインでは、消費者の取扱説明書の保管期間を１０年程度を目安とします。ISO(国際標準化機構) では重要保管文書はA4 判（縦）と規定されており、またパソコンのアプリケーションなどでも標準の用紙設定は A4（縦）となっています。これらと整合させるためにもこのガイドラインでは取扱説明書の書面サイズの仕上がりを A4 判としています。

※ ISO 216　A4 判
（横 210mm× 縦 297mm）
ISO 216 は紙の寸法を規定する国際規格です。

(2) 取扱説明書には、その製品をリスクを回避して正しく使用するための情報が記載されています。そのため、製造（輸入）販売する事業者は、取り扱い商品の情報として、取扱説明書の電子版を web にて公開することが望ましく、現状ではその条件を満たすために、web 情報として、事業者のホームページにて、わかりやすい方法で PDF（A4 判縦）により各ページごとに表示されることとします。

3-3-2. 【使用色】文字の背景は白地、使用する文字・イラスト色は黒とする。

(1) 取扱説明書は、製品に起因する事故を予防するための大切な書類です。一般的にはデザイン性重視で、見た目のよさ、色使いなどが重視され、見やすさ、読みやすさという機能性は軽視されがちです。
取扱説明書を長期保管する場合、例えば赤インクの退色等により肝心の重要事項などが読めなくなったなどの不具合が生じます。また、PDF などのデータで提供され、家庭用のプリンターなどで印刷する場合、色の付いた背景などのものでは、無駄なインク消耗により、消費者に不要な負担を強いることになります。

さらに視覚障害、色弱者の方々にとっては、色文字の視認性は黒に対して劣ります。このことから取扱説明書は文字の背景色は白色、文字・イラストは黒色と原則規定しています。

(2) 近年は取扱説明書を、製品情報として web 上でデータ開示することは一般的になってきています。web 上に公開するデータに画像や色を多用すると、色情報などのデータ量が増え、読み手側のパソコンやネット環境により動作が遅く、場合により読み手側が受け取れないということも起こりえます。

読み手側への配慮を考えると、取扱説明書はカラー情報を反映させた重い 24 ビットデータではなく、白黒 2 値の 1 ビットデータもしくはグレースケールの 8 ビットデータ程度で良いとしています。

ただし、本体に同梱する取扱説明書（印刷物）の場合は、web 用とは区別し必要に応じカラー写真などを多用することに問題はありません。とくに食品や衣料品などは写真やカラーでないと製品との整合がわかりにくくなります。

よくありがちな、ページ組ソフトで作成された印刷データをそのまま PDF などで web 用にすることは、A4 横組みに２ページ分（実際の寸法は A3、横 420mm、縦 297mm）が表示され、そのまま家庭用の A4 プリンターでは、縮小印刷されることになります。

これにより、文字なども適正なサイズを維持できず、ページ送りなども整合性を失います。また、印刷用のデータは印刷会社の特定の印刷機にて印刷するためのデータであり、本質的に 10 年間保管すべき書類のデータとしては認められません。

●色文字は要注意
●文字の背景は白地
●文字やイラストの色は黒

3-3-3. 【フォント、文字サイズ】本文に使用する文字サイズは10 ポイント（※）以上、書体はゴシック体フォントとする。

（1）文字サイズ
取扱説明書には製品に起因する事故を未然に防止するという重要な目的があります。従って製品を購入した全ての方が読めるように工夫する必要があります。

読み手の中には、目が悪い方、老眼などで文字が読みにくい方もいます。年齢など、製品毎に想定される使用対象者に対しても考慮する必要があります。

どの文字サイズが良いのか一概には決められませんが、最低でも本文には 10 ポイントのサイズがあれば、一般的に読めるであろうとの意見が多く。そのため、取扱説明書の本文の文字サイズは10 ポイント以上と規定します。

事例的には、保険募集広告に際し、打ち消し文言を「同一視野内に８ポイント以上で表示する」と公正取引員会からの指導がありました。
このことから、重要事項は 8 ポイント以上の文字を使用する事が正しく、それは最低限の基準であり、取扱説明書ではさらにわかりやすい文字の大きさとして、上記サイズを規定しています。

※ポイント：JIS 規格で規定されている文字サイズの単位です

●12 ポイント	●10 ポイント	●9 ポイント
(1) 文字サイズ 特に「一、二、三」などは、乱視などで読みにくくなります。 何度も繰り返しますが、取扱説明書には製品に起因する事故を未然に防止するという目的があります。従って製品を購入した全ての方が読めるように工夫する必要があります。 読み手の中には、目が悪い方、老眼などで文字が読みにくい方もいます。どの文字サイズがいいのか一概には決	(1) 文字サイズ 特に「一、二、三」などは、乱視などで読みにくくなります何度も繰り返しますが、取扱説明書には製品に起因する事故を未然に防止するという目的があります。従って製品を購入した全ての方が読めるように工夫する必要があります。 読み手の中には、目が悪い方、老眼などで文字が読みにくい方もいます。どの文字サイズがいいのか一概には決められませんが、最低でも本文には10 ポイント以上を使用する。	(1) 文字サイズ 特に「一、二、三」などは、乱視などで読みにくくなります。何度も繰り返しますが、取扱説明書には製品に起因する事故を未然に防止するという目的があります。従って製品を購入した全ての方が読めるように工夫する必要があります。 読み手の中には、目が悪い方、老眼などで文字が読みにくい方もいます。どの文字サイズがいいのか一概には決められませんが、最低でも本文には 10 ポイント以上を使用する。

（2）書体（フォント）
明朝体は、縦書きに使用する縦線が太く、横線が細い書体です。一見きれいな書体ですが､よこ線が細いため､横書きの文章に使用した時､特に「一､二､三」などは、乱視などで読みにくくなります。

また､購入者､使用者が取扱説明書を紛失した場合､コピーやFAX などを使用して、取扱説明書を提供することがあります。その際、細い線がかすれそれぞれの識別が解りにくくなります。更に細かな漢字などではつぶれて同じく識別ができなくなることが想定されます。

その点、通常のゴシック体フォントは、縦横の文字の太さも同じで、コピーやFAX でも判別しやすい書体です。そのため､この取扱説明書ガイドラインでは「ゴシック体」で作成するとしています。

●ゴシック体　12P	●明朝体	●楷書体
(1) 文字サイズ 特に「一､二､三」などは、乱視などで読みにくくなります。 何度も繰り返しますが、取扱説明書には製品に起因する事故を未然に防止するという目的があります。従って製品を購入した全ての方が読めるように工夫する必要があります。 読み手の中には、目が悪い方、老眼などで文字が読みにくい方もいます。どの文字サイズがいいのか一概には決	(1) 文字サイズ 特に「一､二､三」などは、乱視などで読みにくくなります。 何度も繰り返しますが、取扱説明書には製品に起因する事故を未然に防止するという目的があります。従って製品を購入した全ての方が読めるように工夫する必要があります。 読み手の中には、目が悪い方、老眼などで文字が読みにくい方もいます。どの文字サイズがいいのか一概には決	(1) 文字サイズ 特に「一､二､三」などは、乱視などで読みにくくなります。 何度も繰り返しますが、取扱説明書には製品に起因する事故を未然に防止するという目的があります。従って製品を購入した全ての方が読めるように工夫する必要があります。 読み手の中には、目が悪い方、老眼などで文字が読みにくい方もいます。どの文字サイズがいいのか一概には決

3-3-4. 【制作データ】あらゆる印刷手段に対応できるデータで作成する

取扱説明書が必要になるのは、製品購入時や正しい使い方、リスク情報の取得などだけではありません。製品に付属する取扱説明書はもとより、購入者や購入希望者が web 上からダウンロードして家庭用プリンターで印刷したり、紛失などにより後から FAX で送信したり、製品安全上の重要事項を追加し、過去にさかのぼり大量に配布することも予測できます。

取扱説明書は、いつでも、すぐに使用者が見ることができる状態でなければならならないため、データは家庭用のインクジェットプリンター、コピー、リソグラフ、オフセット印刷まで、あらゆる印刷手段に対応できるデータで作成します。また状況によりいつでも内容を修正し、10 年間の保管に対応できるデータフォーマットで管理することも重要な機能です。

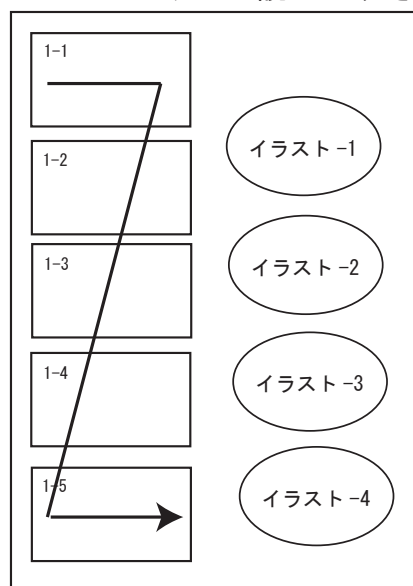
3-3-5. 【レイアウト】誰もが見やすい「上下送り順」のレイアウトとする。

取扱説明書は、製品の正しい使用手順を説明するための書類です。この手順を理解する時、読み手の目線が目移りする様なレイアウトの場合、読み手は手順を理解するどころか、次にどこを読めばいいのかわからなくなり混乱してしまいます。

そのため、手順は上から順を追って説明を展開する「上下送り順」と規定しています。

人が書類を見る時は、上左上から右下に目線を Z 字状に動かすとされています。その動きにあわせて読み進みやすいレイアウトが必要になります。

最近では、PDF データの文字を音声で読み上げるなどのソフトもあり、なおさら、説明文を点在させず、決まった順番通りに並べていくことが重要です。

●人の目線の流れに添ったレイアウト＝読みやすさ

3-3-6. 【ページ数】使用者が一度で読みきれる 12 ページ以内に収める。

取扱説明書にはまず始めに、「使用を開始する前に、この説明書を全てお読みいただき・・・」と記載しなければなりません。
製品使用前に全てを読む必要がある取扱説明書は、人が読み切れるページ数といわれているページ数を決める必要があります。
これについては、当協会設立にアンケートを実施し、「12 ページまでなら読み切れる」との結果が出ており、その後も特に異論や反対意見もないので、現状は 12 ページまでと規定します。

ただし、携帯電話、家電製品など、リスクは無いが, 応用方法やアプリケーション、複数機能を持った機能説明を行うに際しては、リスクを明確にするための「取扱説明書」と、リスクと関係のない使用方法を説明する「使用方法説明書」を分冊化し、取扱説明書は、使用開始前に製品使用時に起こりえるリスクを使用者にわかりやすく理解させる工夫をすることと規定しています。

3-3-7. 【記載順】取扱説明書として必要なすべての項目を正しい順序で表示する。

取扱説明書は小説のような性格のものではなく、できれば読みたくない書類です。ただし、必要事項を整合性のとれる順で説明することで、読み手は手順に従い、正しい使用方法を理解できます。

手順の記載抜けなどを防止し、取扱説明書に求められる必要事項の記載順序は以下の通りと規定しています。

【取扱説明書に求められる必要項目の記載順序】

1. 表紙
2. 重要事項説明
3. 製品説明
4. 危険の洗い出し
5. 使用方法
6. お手入れ方法
7. トラブルシューティング
8. 保証規定（製品寿命）
9. 仕様（ 試験方法・条件など）
10. 責任主体表示など

1. 表紙

2. 重要事項説明

3. 製品説明

4. 危険の洗い出し

5. 使用方法 -1

5. 使用方法 -2

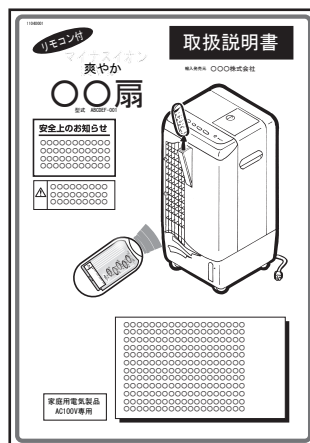
5. 使用方法 -3

6. お手入れ方法

7. トラブルシューティング

8. 保証規定（製品寿命）

9. 仕様（ 試験方法・条件など）

10. 責任主体表示など

3-3-8. 【伝える内容】消費者に正しい使用方法やリスクなどを伝える。

このガイドラインでは、製品事故予防の観点から、取扱説明書に上記の明確な表記を行うことを規定しています。
製品を使用するのは、その製品の購入者や主たる使用者とは限りらず、例えば乳幼児・子供用品などは、赤ちゃんや子供が実の使用者になります。購入者と第三者間での貸し借りや譲渡、リサイクル（※）することもあります。

このように「取扱説明書は読み手を限定できないマニュアル」という特殊性を持ったＰＬ法の欠陥の定義に明記された書類です。
その製品使用者に、製品の正しい使用方法を伝え、事故を未然に予防するためには、危険の洗い出しだけではなく全ての項目に、特にしてはいけない事項においては誰もが見やすく理解し、事故を回避するための表記を明確に行うことが重要です。

※リサイクル事業は、粗大ゴミの有効活用等を目指し、エコ対策の一環として，国や自治体なども率先して行っています。また、民間でもリサイクル用に回収し，再販を行いますが、本来の役割を終え、寿命などのリスク、構造上の強度劣化などの安全性について、正しい技術的知識等を持たない素人が修理再販を行っている現状も問題になっています。
法律的には一度廃棄されたものであるため、製造元の責任などは問いにくくなり、そのかわりリサイクル事業者が製造物責任を負う可能性があります。
厳密には、取扱説明書や本体には新たに再販事業者が責任主体であることを表示しなければなりません。

3-3-9. 【危険の洗い出し】一般家庭用製品の危険の洗い出し項目は､2 ページ以内とする。

当協会では、家電製品や暖房機などでもこの項目の記述は最大でも見開き 2 ページまでとし、それ以上に及ぶ場合は、設計上の見直しを必要としています。

ただし、石油、ガソリン、ガスなど、そもそも重大な危険性を有したものを使用する場合は、法律に定めるところの表示・表記を行う必要がありますが、説明などについては、分かりやすい言葉、文書にて示すことが重要です。

製造物責任（PL）法が施行されてから、危ないものは何でも書けば事業者側の責任回避ができると勘違いされ、過剰反応が横行しています。

特に家庭用品などにおいて、「危険」が多数記述されていたり、リスクのほとんど無い生活雑貨等に「警告」が羅列されている場合は、その内容について吟味されていないことが予想され、そのような場合は、その説明書や本体表示などに、必要事項欠如などの不備があることを推測できます。

取扱説明書の最も重要な目的は「誤使用による製品事故の予防」です。その目的達成のために最っとも重要なのがこの「危険の洗い出し」で、使用者に対し製品事故の回避方法をより理解しやすく説明することが必要です。

そのためには事前に予測されるトラブルを予見し、伝え、内容を精査し、混在文書が無く必要なものだけを端的な文章で示し、使用者に製品使用前に正しく理解してもらわなければなりません。内容が多すぎれば当然、内容の訴求力を失い目的を達成できません。
さらに、日本では常用されない、米国のセーフティシンボルマークの乱用も、この項目を分かりにくくしています。

米国は、「自己責任」が当然の社会で、日本とはまったく異なった常識習慣の国です。訴訟についても、もともと陪審員の制度など消費者が裁判評決において大きな決定権を持ちます。
また、国民の半数は文字が読めないという状況で、マーク記号が多く採用されている社会です。一方、教育の行き届いた日本では見慣れない記号より、正しい説明ができる文書や文字による方が合理的です。

3-3-10. 【お手入れ】お手入れ（メンテナンス）方法などを入れる。

長い期間使用するものほど、お手入れが安全上も重要になります。安全上のお手入れは当然、それ以外にも、消費者にとっても、知識として知ることで、安全に長持ちさせて使う事ができます。

設計意図と消費者の思惑の違いがこの項目で示される事が多く、一般常識という曖昧な事に依存しない正しいお手入れ方法はその製品を製造するプロだから伝えられる重要な情報です。

Q&A 形式で表示する場合も多々あります

3-3-11. 【責任主体】責任主体は製造販売元、販売元もしくは輸入発売元とする。

法律上､全ての製品に「責任主体」を明示する必要があります。製造物責任（ＰＬ）法では、「製品を製造、加工または輸入した者」､「発売元として製品に表示され、その製品を製造したと認識される者」が責任主体であるとされています。

改正消費生活用製品安全法で、製造者や販売者は「消費者に対し同等の法律的責任」が課せられました。この責任期間は､製品の販売引渡し後 10 年です。その間、製品の欠陥に起因する事故が発生した場合、「責任主体」は自らの無過失を証明できなければ、事故によって生じた損害を賠償しなければなりません。

使用者が製品の使用中に何らかの問題が発生し、問い合わせや報告をしたいときなどに連絡先がすぐわからないと、連絡できません。そのことで、小さな問題が放置されると、拡大損害発生の原因にもなります。

また、製造・販売側がリコールなどの製品事故情報をホームページなどで情報開示しても、使用者が容易にアクセスできないのでは意味がありません。

取扱説明書に記載する責任主体は「製造販売元」､「販売元」もしくは「輸入発売元」と規定します。また、責任主体として、以下の項目を「取扱説明書に表示すべき内容」とします。

- ●社名
- ●住所
- ●連絡先電話番号やFAX 番号
- ●メールアドレス
- ●製品情報や消費者に向けた情報サイトのURL 等

責任主体表示の例

輸入発売元
○○○○○○○株式会社
〒000-0001　東京都○○区○○0-0-00
TEL:03-1234-5678
FAX:03-1234-5679
e-mail: info@abcde.com
URL　http://www.abcde.com/

3-3-12 【本体表示との整合性】本体表示などは、取扱説明書との整合性を確認できること。

本体表示、広告（ホームページ、EC サイト等 ）などに記載する内容は、取扱説明書に準じること。取扱説明書は設計上の意図を正確に記されたものであるなら、それを改ざんして用いることは、誤った表示表記に至り、場合によってはコンプライアンス上の問題、表示不足、誤使用によるトラブルの原因になります。

特に、平成２１年4 月1 日から施行された長期使用製品安全点検･表示制度では、製造年月、設計寿命などを本体に所定の内容で表示し、さらに取扱説明書にその試験方法などを記載しなければなりません。これに反して販売すると PSE の基準適合義務等の違反として罰則があります。